

UITSPRAAK 25-006

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door:

[naam klager 1 en [naam klager 2], wonende te [woonplaats], hierna te noemen klager 1, resp. klager 2, en tezamen klagers', en

[naam gekozen advocaat], kantoor houdende te [plaatsnaam], hierna te noemen 'de gekozen advocaat',

met betrekking tot:

[naam aangeslotene], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

1.1 De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 10 januari 2024,
- het verweer van aangeslotene van 28 maart 2024,
- de repliek van klagers van 16 april 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 15 mei 2024.

1.2 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld op de zitting van 25 november 2024. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen [naam 1], directeur en bestuurder van aangeslotene, [naam 2], ([naam advocatenbureau]) en [naam 3], bedrijfsadvocaat van aangeslotene. Aan de zijde van klagers zijn verschenen klager 1 en de gekozen advocaat.

1.3 Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De tuchtklacht in het kort

Klagers hebben een beroep op hun rechtsbijstandsverzekering gedaan voor een geschil met hun aannemer over de verbouwing van hun nieuw gekochte woning. Tussen aangeslotene en de door klagers gekozen advocaat, is een langdurige discussie ontstaan over de te verstrekken opdracht tot het verlenen van rechtsbijstand aan klagers. Daarnaast heeft aangeslotene in het kader van de schattingsprocedure het dossier van klagers ongeanonimiseerd en zonder toestemming van klagers aan twee andere advocaten verstrekt.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klagers hebben in juli 2021 voor een geschil met hun aannemer over de verbouwing van hun nieuw gekochte woning een beroep op hun rechtsbijstandsverzekering bij aangeslotene gedaan.

3.2 Aangeslotene heeft een externe netwerkadvocaat ingeschakeld voor de verlening van de buitengerechtelijke rechtsbijstand. Deze heeft de aannemer aansprakelijk gesteld en een expert ingeschakeld. De expert heeft vastgesteld dat er voor een bedrag van € 37.000,- geen werk is verricht en voor € 35.000,- ondeugdelijk werk is verricht. Volgens de expert heeft de aannemer in juli 2021 aangegeven de werkzaamheden niet verder te kunnen en willen afronden. Er is geen overeenstemming met de aannemer bereikt en de externe netwerkadvocaat heeft geadviseerd om een andere advocaat een procedure tegen de aannemer te laten voeren.

3.3 Klagers hebben aan aangeslotene laten weten dat zij zich wilden laten bijstaan door mr. [naam 4]. Tussen aangeslotene en mr. [naam 4] is geen overeenstemming bereikt over de opdracht op basis van een fixed fee. Aangeslotene heeft klagers gewezen op de schattingsprocedure van artikel 4.4 van de polisvoorwaarden. Daarin is bepaald:

“De Stichting vergoedt voor externe rechtshulp alleen de kosten die redelijk en nodig zijn. De Stichting vraagt vooraf aan de advocaat of andere deskundige een opgave van zijn kosten. Voor en tijdens de werkzaamheden beoordeelt de Stichting of de kosten redelijk en nodig zijn. Hiervoor kan de Stichting een schatting bij twee andere advocaten of andere deskundigen vragen. De Stichting vergoedt in dat geval de kosten op basis van het gemiddelde van de schattingen.”

3.4 Klagers hebben zich vervolgens in december 2021 gewend tot een andere advocaat, de gekozen advocaat. Aangeslotene heeft de gekozen advocaat op 5 januari 2022 het volgende meegedeeld:

“[Aangeslotene] besteedt haar zaken uit op basis van fixed fee. Hierbij kijkt [aangeslotene] naar de redelijkheid en ervaringen in soortgelijke zaken. Ervaring leert dat voor deze zaak een fixed fee ad EUR 3.500,- exclusief de btw redelijk is.”

3.5 De gekozen advocaat heeft dit voorstel afgewezen en aangeslotene geïnformeerd over zijn uurtarief en over een inschatting van de te verwachten werkzaamheden op basis van de deskundigenrapportage. Aangeslotene heeft daarop laten weten dat nog geen opdracht was verstrekt. Aangeslotene heeft in het kader van de schattingsprocedure twee andere advocaten om kostenramingen gevraagd. De gekozen advocaat heeft gevraagd om toezending van het verzoek aan die advocaten. Dit verzoek is door aangeslotene onbeantwoord gebleven.

3.6 Tussen aangeslotene en de gekozen advocaat is discussie ontstaan over de voorwaarden van een mogelijke opdracht. Nader overleg heeft ertoe geleid dat aangeslotene de advocaat op 31 januari 2022 een formele opdrachtbevestiging heeft toegezonden. Omdat de gekozen advocaat zich niet kon vinden in de door aangeslotene gestelde voorwaarden, is het opnieuw niet gelukt om tot een opdracht te komen.

3.7 De gekozen advocaat heeft namens klagers een kort gedingprocedure tegen aangeslotene aanhangig gemaakt. Klagers hebben in deze procedure onder meer betaling van de facturen van de gekozen advocaat gevorderd en betaling van alle nog te verrichten werkzaamheden in de bouwzaak, althans betaling van een voorschot van € 35.000,-.

3.8 De voorzieningenrechter heeft op 13 april 2022 voorshands geoordeeld dat de schattingsprocedure in de polis in strijd is met het recht op vrije advocaatkeuze. De voorzieningenrechter heeft verder geoordeeld dat de discussie over wat noodzakelijk en redelijk is niet op voorhand een beletsel zou moeten zijn voor het verlenen van adequate rechtsbijstand. De vorderingen van klagers zijn evenwel afgewezen, met name omdat naar het oordeel van de voorzieningenrechter geen overeenstemming was bereikt tussen aangeslotene en de gekozen advocaat over de voorwaarden waaronder laatstgenoemde aan het werk kon gaan en dus geen opdracht tot stand was gekomen. De voorzieningenrechter heeft nog wel overwogen dat aangeslotene zich in het belang van haar verzekerde tot het uiterste moet inspannen om alsnog tot een vergelijk met de advocaat te komen.

3.9 Aangeslotene heeft de gekozen advocaat na het vonnis gevraagd een plan van aanpak op te stellen, met een inschatting van de redelijke kans op succes, het te verwachten verweer en een inschatting van zijn kosten. Hierover ontstond discussie. Omdat aangeslotene van mening was dat zij niet over voldoende informatie beschikte, heeft zij het standpunt ingenomen dat een redelijke kans van slagen ontbrak. Zij heeft aangeboden de geschillenregeling toe te passen. Klagers waren daartoe niet bereid en zij hebben een klacht bij Kifid ingediend.

3.10 De Geschillencommissie heeft in haar uitspraak van 23 oktober 2023 geoordeeld dat de beoordeling of de gedeclareerde externe kosten redelijk en noodzakelijk zijn ook achteraf, dus nadat de opdracht tot het verlenen van rechtsbijstand is verstrekt, kan plaatsvinden. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat aangeslotene alsnog een opdracht moet geven en dat de beoordeling of de kosten redelijk en noodzakelijk zijn achteraf kan geschieden.

3.11 Bij brief van 10 januari 2024 heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie de tuchtrechtelijke aspecten van de klacht van klagers doorgeleid naar de Tuchtraad.

3.12 Na de uitspraak van de Geschillencommissie van 23 oktober 2023 is aangeslotene met de gekozen advocaat in gesprek gegaan over de opdracht. Er ontstond opnieuw discussie over de opdracht. Aangeslotene heeft op 16 februari 2024 een opdracht gegeven. Ook heeft aangeslotene aangeboden de factuur te betalen waarvan de voorzieningenrechter oordeelde dat zij die niet verschuldigd was. De gekozen advocaat heeft de opdracht aanvaard en aanspraak gemaakt op buitengerechtelijke kosten en wettelijke rente over de factuur.

4 De klachten bij de Tuchtraad

4.1 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de Tuchtraad gevraagd te onderzoeken of aangeslotene in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke bepalingen.

4.2 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de volgende klachten geformuleerd:

“• [Aangeslotene] heeft in het kader van de schattingsprocedure de gegevens van de consumenten aan twee andere advocaten verstrekt. Hiervoor is vooraf geen toestemming gevraagd. Daarnaast is er ook geen inzicht gegeven in wat de vraagstelling is geweest, waarover en met wie precies is gecommuniceerd. Persoonsgegevens mogen op grond van de (u)AVG alleen verstrekt worden als dat verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Het doel om tot een schatting te komen kent echter geen grondslag vanuit de verzekeringsvoorwaarden en is dus geen doel in de zin zoals bedoeld in de (u)AVG. Daarnaast

heeft [aangeslotene] langdurig geweigerd om inzage te verstrekken in de door haar verstuurde gegevens. Dit is in strijd met het recht op inzage. Verwezen wordt naar artikel 15 van de AVG en op de geldende termijn van vier weken om te reageren.

• [Aangeslotene] heeft zich niet gehouden aan de Gedragscode Verzekeraars en in het bijzonder de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. [Aangeslotene] heeft nagelaten de belangen van de consumenten voorop te stellen. Er was geen sprake van een voortvarende behandeling en passende rechtshulp werd langdurig onthouden. De consumenten noemen met name de artikelen 3.1 t/m 3.5, 5.1, 5.3, 5.5 t/m 5.7 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.”

4.3 De gekozen advocaat heeft namens klagers een toelichting gegeven op (de achtergrond van) de klacht. Het geschil tussen klagers en de aannemer was geen eenvoudige bouwrechtzaak. Bij het vertrek van de aannemer waren er veel gebreken in de verrichte werkzaamheden en het werk was nog lang niet klaar. Klagers zaten in een bouwput. In deze zaak lag het dus voor de hand om de aannemer in kort geding te dagvaarden.

4.4 Aangeslotene heeft klagers verkeerd en onvolledig geïnformeerd over hun rechtspositie. Klagers hebben niet de rechtshulp gekregen zoals beschreven in artikel 3 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. De zaak is door de natura-advocaat niet voortvarend opgepakt. Pas nadat klagers de gekozen advocaat hadden ingeschakeld is adequaat met de advocaat van de wederpartij gecommuniceerd.

4.5 De aard van het geschil brengt mee dat het als advocaat lastig is om een inschatting te maken van de tijd die deze zaak zou gaan kosten, waarbij met name de getuigenverhoren en deskundigenonderzoek onzekere factoren waren. Een kostenraming van een advocaat in een dergelijke zaak kan niet meer dan indicatief zijn. Het voorstel dat aangeslotene deed om, bij een uurtarief van rond de € 250,- ex BTW, in te stemmen met een vaste maximale vergoeding van € 6.750,- (maximaal 27 uur) is dus niet verstandig. Gezien het ongewisse verloop van de zaak en het gebrek aan netwerkafspraken wilde de gekozen advocaat geen fixed fee afspraak maken, terwijl aangeslotene weigerde om afspraken te maken op basis van een uurtarief. Hierdoor kwamen de gekozen advocaat en aangeslotene niet tot overeenstemming. Aangeslotene heeft op 31 januari 2022 toch opdracht gegeven, maar deze is weer ingetrokken. Daarop volgde het kort geding. Aangeslotene heeft daarna haar tactiek aangepast en de stelling ingenomen dat de zaak niet haalbaar is, en dat de gekozen advocaat geen adequaat plan van aanpak zou hebben opgesteld.

4.6 Aangeslotene heeft in het hele proces op geen enkele wijze rekening gehouden met de belangen van klagers. Door aangeslotene is steeds discussie blijven bestaan over de opdracht die zij aan de gekozen advocaat moest verstrekken, ook na de uitspraak van de Geschillencommissie van 23 oktober 2023. Hiermee heeft zij geen uitvoering gegeven aan de Gedragscode Verzekeraars 2018 (in bijzonder het bepaalde in artikel 2.3, onder randnummer 20). De opdracht die zij pas op 16 februari 2024 heeft verstrekt, is te beperkt en in strijd met het uitgangspunt dat vrije advocaatkeuze inhoudt dat de voorkeursadvocaat de regie van de zaak heeft. Dit is drie jaar na de melding van het geschil en twee jaar nadat de eerste opdracht was gegeven (die ook weer was ingetrokken). De zaak heeft door toedoen van aangeslotene 2,5 jaar stil gelegen. Dat aangeslotene klagers op 9 januari 2024 opnieuw heeft verzocht om haar te informeren over de zaak is derhalve onbehoorlijk. Aangeslotene wist dat de zaak stil lag en dat er geen nieuwe informatie was.

4.7 Ten aanzien van het verstrekken van de persoonsgegevens van klagers aan derden door aangeslotene geldt dat daarvoor geen legitiem doel bestaat. Het beleid van aangeslotene om de vrije advocaatkeuze aan te tasten en de advocaatkosten te beknotten, is niet een dergelijk legitiem doel.

4.8 Het kantoor van de gekozen advocaat heeft met aangeslotene als rechtsbijstandsverzekeraar uitsluitend negatieve ervaringen. Hierdoor zijn er zorgen dat een situatie zoals in dit dossier aan de orde is, maatgevend zal worden voor het handelen van rechtsbijstandsverzekeraars. Dit is een reden voor de gekozen advocaat om zich ook zelf als klager te voegen in deze procedure bij de Tuchtraad en namens zijn beroepsgenoten aandacht te vragen voor het onzuivere, onprofessionele en schadeveroorzakend handelen van aangeslotene. Hierbij gaat het over het verstrekken en intrekken van de opdracht in 2022, de standpunten die zij heeft ingenomen en de bejegening van de advocaat.

4.9 De zaak van klagers is door het handelen van aangeslotene ernstig geschaad. Aangeslotene stelt zich onbehoorlijk op en lapt de bepalingen van de Gedragscode Verzekeraars aan haar laars. Klagers verzoeken de Tuchtraad, voor zover nodig en relevant, zich uit te laten over het onbehoorlijk karakter van de wijze waarop de opdracht aan de gekozen advocaat is verleend. De gekozen advocaat verzoekt de Tuchtraad ook uitspraak te doen over de stelling van aangeslotene dat de polisvoorwaarden niet voorzien in de soevereiniteit van de advocaat. Aangeslotene meent kennelijk beperkingen te kunnen opleggen aan de vrijheid van de advocaat, die wettelijk en gedragsrechtelijk is vastgelegd. Klagers hopen dat hun klacht een bijdrage kan leveren aan het doel van de Tuchtraad: dat verzekeraars de goede naam en het vertrouwen in de branche in stand houden.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

Ontvankelijkheid

5.2 Aangeslotene is van mening dat de klachten reeds zijn behandeld door de voorzieningenrechter en de Geschillencommissie, of nog door de Geschillencommissie in de aanvullende uitspraak zullen worden behandeld. De klacht kan daarom op grond van artikel 5 lid 4 van het Reglement van de Tuchtraad niet in behandeling worden genomen.

Het verzoek aan een externe advocaat om een kosteninschatting

5.3 Het vragen van een schatting van de aan een procedure verbonden kosten valt onder de werkzaamheden ter uitvoering van de met klagers gesloten verzekeringsovereenkomst.

Aangeslotene was op grond van haar voorwaarden gerechtigd om een externe advocaat om een kosteninschatting te vragen. Hiermee was ook een redelijk belang gediend. Dan is toestemming niet vereist. Het verzoek was dus in overeenstemming met de eisen van de AVG. Aangeslotene heeft deze werkwijze inmiddels wel aangepast in die zin dat zij toestemming van de verzekerde is gaan vragen.

5.4 De gekozen advocaat heeft in zijn e-mail waarin hij ook vroeg om verhinderdata voor het kort geding, gevraagd om toezending van het verzoek dat aan de advocaten in het kader van de schattingsprocedure is gedaan. Dit verzoek is per abuis niet beantwoord. In kort geding

is het verzoek van de gekozen advocaat om de vraagstelling aan hem te verstrekken aan de aandacht van aangeslotene ontsnapt. Aangeslotene heeft de vraagstelling als bijlage bij het verweer gevoegd.

De opdracht aan een externe advocaat

5.5 Klagers stellen, in de kern, dat aangeslotene heeft nagelaten om tijdig en voortvarend opdracht te geven. Aangeslotene heeft uitvoering gegeven aan de uitspraak van de Geschillencommissie waarin staat dat zij ten onrechte heeft nagelaten opdracht te geven aan de gekozen advocaat. Bij het geven van een opdracht aan een externe advocaat geldt dat de verzekering dekking biedt voor redelijke en noodzakelijke kosten. Het is dus van belang reële informatie over aanpak en kosten van de zaak te hebben. In dit geval was aan het verlenen van de opdracht een buitengerechtelijk traject voorafgegaan. Hiermee moet bij het verstrekken van de opdracht rekening gehouden worden.

5.6 Aangeslotene is bij het verstrekken van de opdracht ook afhankelijk van de reacties van de verzekerden zelf. Verzekerden zijn op grond van de voorwaarden gehouden om mee te werken. In deze zaak was de afstemming tussen aangeslotene en klagers moeizaam waarbij de wijze van communiceren tussen partijen een rol heeft gespeeld. Aangeslotene heeft zich ingespannen om met klagers tot overeenstemming te komen. Aangeslotene is van mening dat zij in redelijkheid heeft mogen handelen zoals zij heeft gedaan en dat onder de omstandigheden van dit geval geen sprake is van een handelen in strijd met de Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2022. Hierbij heeft zij zowel de handelwijze van haarzelf, als die van klagers met bijstand van hun gekozen advocaat evenals de afwijzing van de vorderingen van klagers door de voorzieningenrechter in ogenschouw genomen.

6. De behandeling van de klacht ter zitting

De gekozen advocaat heeft namens klagers het volgende naar voren gebracht.

6.1 Het gaat om de vraag of aangeslotene zich heeft gedragen zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandsverlener mag worden verwacht.

6.2 Bij het verstrekken van een opdracht door de rechtsbijstandsverzekeraar wordt doorgaans gevraagd een schatting te maken van de te verwachten uren en werkzaamheden, hetgeen een summier plan van aanpak impliceert. De uren worden in delen toegekend, zodat tussendoor voor handelingen en incidenten steeds weer een inschatting zal volgen. Dit leidt vrijwel nooit tot discussie. De gekozen advocaat is ervaren in het werken voor verzekeraars en dit gaat altijd volgens een vast patroon, waarbij wordt gecontroleerd of er niet onnodig uren worden gemaakt. Wat de concrete werkzaamheden zullen zijn, is bij aanvang niet te zeggen. In dit dossier speelde bovendien dat de gekozen advocaat van de netwerkadvocaat een incompleet dossier had gekregen. Aangeslotene heeft alles in het werk gesteld om het geschil bij een netwerkadvocaat onder te brengen met wie zij fixed fee-afspraken heeft. Het beperken van het maximale bedrag zoals aangeslotene heeft gedaan, is buitengewoon uitzonderlijk. Zij heeft zich in het hele proces als wederpartij opgesteld in plaats van als verzekeraar. Aangeslotene heeft hiermee onder meer in strijd gehandeld met wat zij in haar eigen folder verklaart over de van haar te verwachten rechtsbijstand.

6.3 De schattingsprocedure is oneigenlijk. Dit is zowel door de voorzieningenrechter als door de Geschillencommissie geoordeeld. De schatting van de netwerkadvocaten kan niet als redelijk worden aangemerkt ten opzichte van een advocaat die in bouwrechtzaken op uurtarief werkt, nu deze netwerkadvocaten hun offerte niet baseren op een reële inzet op basis van een uurtarief. Aangeslotene heeft bepaald dat het door deze netwerkadvocaten genoemde bedrag als maximum moet worden aangemerkt, in plaats van het in de polisvoorwaarden genoemde maximum van € 100.000,-.

6.4 Gelet op het oordeel van de Geschillencommissie dat al in januari 2022 opdracht was gegeven, is het onredelijk om nadien nog een verzoek om een tot in detail uitgewerkt plan van aanpak te doen en vervolgens te proberen een geschil over de haalbaarheid van de zaak te beginnen. Nu er een uitgebreid plan van aanpak lag, was er ook geen reden om de zaak bij klagers thuis te bespreken. Gelet op de inmiddels gepolariseerde verhouding kon dit voorstel van aangeslotene worden aangemerkt als pestgedrag. Uit de correspondentie die volgde op het plan van aanpak van 10 juni 2022 blijkt dat aangeslotene op oneigenlijke gronden een discussie over de haalbaarheid initieerde, met als doel de inzet van haar eigen geschillenregeling. Aangeslotene gebruikte de door de gekozen advocaat genoemde mogelijke verweren van de wederpartij als argument waarom de zaak niet haalbaar zou zijn. Uit het plan van aanpak volgde echter dat de zaak duidelijk en haalbaar was. Dit was bovendien ook al door de netwerkadvocaat geoordeeld. Er was dus geen aanleiding voor het toepassen van de geschillenregeling.

6.5 Aangeslotene heeft aangevoerd dat de polis niet voorziet in soevereiniteit van de gekozen advocaat en dat deze term voor de positie van een advocaat in het algemeen ook niet bekend is. Kennelijk meent aangeslotene hiermee dat zij het beginsel van dominus litis (advocaat moet bij het procederen onafhankelijk zijn, ook van zijn cliënt) kan inperken.

6.6 Aangeslotene heeft vele impasses doen ontstaan en anders dan zij stelt niets gedaan om deze te doorbreken. Zij heeft ook niet getracht om tot overeenstemming te komen. Zij heeft gehandeld in strijd met de vrije advocaatkeuze en het belang van haar verzekerden niet vooropgesteld. Zij heeft in strijd gehandeld met de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, andere (geldende) gedragscodes en de uitgangspunten die in haar eigen folder zijn vermeld. Aangeslotene heeft de minimale eisen van een redelijk en bekwaam handelend rechtsbijstandsverlener geschonden.

Aangeslotene heeft ter zitting het volgende naar voren gebracht

6.7 De voorwaarden voorzien ook in het verstrekken van een opdracht aan een advocaat. In dat geval moeten afspraken worden gemaakt over de werkzaamheden en over het tarief. De gesprekken zijn niet verlopen zoals klagers verwachtten, maar niet kan worden gezegd dat aangeslotene hierin niet integer heeft gehandeld. Aangeslotene heeft op basis van extern gevraagde opgaven een aanbod gedaan met een fixed fee, hetgeen niet ongebruikelijk is. Dit was ongeveer het dubbele van wat de netwerkadvocaten hadden genoemd. Vervolgens kwam er een kort geding en bleek het niet mogelijk om hierover vruchtbaar een gesprek te voeren.

6.8 Aangeslotene heeft aan de gekozen advocaat vragen gesteld naar aanleiding van het plan van aanpak. Deze vragen waren erop gericht om te beoordelen of het plan van aanpak adequaat was. Omdat het buitengerechtelijke traject door een netwerkadvocaat was gevoerd, beschikte aangeslotene niet over het volledige dossier. Voor het maken van een inschatting

van de kans van slagen van een procedure, wilde aangeslotene wel alles weten. Zij heeft er daarom voor gekozen om de gekozen advocaat ook te vragen naar de beoordeling van de redelijke kans op succes. De vragen hierover van aangeslotene waren alleszins legitiem, maar er kwam geen antwoord. Aangeslotene heeft voorgesteld om bij klagers langs te gaan, maar daar stonden zij niet voor open. Ook voor bemiddeling tijdens de procedure bij Kifid was geen ruimte. Het haalbaarheidsstandpunt dat aangeslotene heeft ingenomen heeft de verhoudingen onbedoeld meer onder spanning gezet. Achteraf bezien, zou aangeslotene deze aanpak niet opnieuw kiezen. Aangeslotene wilde de impasse doorbreken, maar de communicatie werd steeds moeizamer. Uiteindelijk heeft zij een opdracht gegeven aan de gekozen advocaat.

6.9 Volgens aangeslotene ligt een inhoudelijke beoordeling door de Tuchtraad niet voor de hand nu de klacht samenhangt met de klachten die door de Geschillencommissie zijn beoordeeld of nog aanvullend zullen worden beoordeeld. Voor een tuchtrechtelijk verwijt in deze zaak is evenwel geen plaats. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat aangeslotene anders had moeten handelen, maar daarmee is niet gegeven dat dat tuchtrechtelijk ook geldt. Dit dossier is uitzonderlijk. Aangeslotene betreurt de gang van zaken, zij heeft daar lering uit getrokken en zij spant zich ervoor in om herhaling te voorkomen. Aangeslotene staat voor haar verantwoordelijkheid, maar in dit dossier zijn haar inspanningen vruchteloos geweest. Daar kon zij niets aan doen. Ten aanzien van de klacht over het verstrekken van de dossiers aan de externe advocaten in het kader van de schattingsprocedure geldt eveneens dat aangeslotene daar lering uit heeft getrokken. Zij heeft haar werkwijze aangepast in die zin dat zij in het vervolg toestemming van de verzekerde vraagt om het dossier met advocaten te delen voor het vragen van een schatting.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

Ontvankelijkheid van klagers bij de Tuchtraad.

7.1 De klacht van klagers is door de Voorzitter van de Geschillencommissie doorgestuurd naar de Tuchtraad. De Tuchtraad behandelt deze klacht op grond van artikel 6 lid 1 sub a van het Reglement. De Tuchtraad beoordeelt de tuchtrechtelijke aspecten van de zaak. Daarover is door de Geschillencommissie en de voorzieningenrechter niet geoordeeld.

7.2 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties.

7.3 De gekozen advocaat is in zijn klacht eveneens ontvankelijk. Hij is als belanghebbende aan te merken in de zin van de bijlage van het Reglement. Op grond van artikel 6 lid 2 sub f van het Reglement kan hij zijn klacht indienen bij de Tuchtraad. Daarbij geldt dat de Tuchtraad, op de voet van artikel 5.2 van het Reglement, alleen kan toetsen aan de Gedragscode Verzekeraars, zij het dat de normen daarvan door de andere brancheregelingen kunnen worden ingekleurd.

Inhoudelijke beoordeling van de klachten

7.4 Bij de beoordeling van de klachten wordt vooropgesteld dat aangeslotene op grond van haar polisvoorwaarden (artikel 5) alleen verplicht is rechtshulp te verlenen bij een redelijke kans op succes. Indien rechtsbijstand wordt geweigerd, kan een herbeoordeling van de vraag of een procedure een redelijke kans op succes heeft, plaatsvinden in de geschillenregeling.

7.5 Indien aangeslotene van oordeel is dat een procedure wel een redelijke kans op succes heeft, dient zij conform de polisvoorwaarden over te gaan tot het verlenen van rechtshulp. Op grond van artikel 8 van de polisvoorwaarden hebben klagers dan het recht om zelf een advocaat te kiezen om hen in een gerechtelijke procedure bij te staan. Aangeslotene heeft deze keuze in beginsel te respecteren, dit mede gelet op het recht van vrije advocaatkeuze.

7.6 De polisvoorwaarden bieden klagers een dekking voor de kosten van rechtsbijstand tot een maximum van € 100.000,00. Artikel 4 lid 4 van de polisvoorwaarden bepaalt dat alleen de kosten voor externe rechtshulp die redelijk en nodig zijn, voor vergoeding in aanmerking komen.

7.7 Op aangeslotene rust derhalve geen verplichting om kosten te vergoeden die zonder noodzaak zijn gemaakt of het redelijke te buiten gaan. Het staat aangeslotene vrij om op voorhand daarover met de gekozen advocaat te trachten overeenstemming te bereiken, om zoveel als mogelijk discussie achteraf te voorkomen. Een discussie over de financiële voorwaarden mag evenwel er niet toe leiden dat het verlenen van dekking (feitelijk) afhankelijk wordt gesteld van zodanige overeenstemming. Een discussie over de noodzaak en redelijkheid van gemaakte kosten kan immers ook altijd achteraf nog worden gevoerd. In gelijke zin heeft de voorzieningenrechter van de rechtbank Noord-Holland geoordeeld in de tussen klagers en (onder meer) aangeslotene gewezen uitspraak van 13 april 2022, alsmede de Geschillencommissie Kifid.¹

7.8 Bij de beoordeling van de klachten wordt verder nog vooropgesteld dat het op de weg van aangeslotene heeft gelegen om na een verzoek tot het verlenen van rechtshulp binnen een redelijke termijn daarover een helder standpunt in te nemen. Het is aan aangeslotene om daarbij zelf te bepalen geen dekking te verlenen indien zij van oordeel is dat een procedure geen redelijke kans van slagen heeft. Indien zij meent dat zij voor het nemen van die beslissing niet over voldoende informatie beschikt, mag zij – nadat zij eerst heeft gevraagd de ontbrekende informatie alsnog te verstrekken en dit tot onvoldoende resultaat heeft geleid – zich op het standpunt stellen dat de procedure geen redelijke kans van slagen heeft.

7.9 In deze zaak heeft zich de bijzondere en onwenselijke gang van zaken voorgedaan dat aangeslotene gedurende ruim twee jaar discussie met de gekozen advocaat heeft gevoerd over (i) de haalbaarheid van de zaak, mede gelet op het te volgen ‘plan van aanpak’, en (ii) de vergoeding die voor de werkzaamheden van de gekozen advocaat in rekening zou mogen worden gebracht. Het gevolg is geweest dat aangeslotene gedurende al die tijd geen definitief dekkingsstandpunt heeft ingenomen en klagers in feite verstoken zijn gebleven van rechtsbijstand. Dat aangeslotene ook zelf van mening was dat nog geen definitief dekkingsstandpunt was ingenomen, volgt ook uit de e-mail van 19 juli 2022, waarin namens

¹ Onder 3.7 (en in de samenvatting, laatste zin).

aangeslotene wordt voorgesteld om de geschillenregeling toe te passen omdat het voorgestelde plan van aanpak volgens haar niet voorzag in adequate risico-inschattingen.

7.10 Verder valt aangeslotene te verwijten uitvoerig in discussie te zijn getreden met de gekozen advocaat over de wijze waarop hij voornemens was rechtsbijstand te verlenen door een ‘plan van aanpak’ te verlangen dat haar goedkeuring zou kunnen wegdragen. Zoals hiervoor reeds is overwogen, is het aan aangeslotene om binnen een redelijke termijn een dekkingstandpunt in te nemen, dat dus mede wordt bepaald door de visie van aangeslotene op de haalbaarheid van de zaak. Indien wordt besloten dekking te verlenen, heeft de polishouder het recht – voor het voeren van een gerechtelijke procedure – een (externe) advocaat in te schakelen. Deze advocaat komt verder de regie toe over de wijze van procederen. Door uitvoerig met de gekozen advocaat in discussie te treden over zijn ‘plan van aanpak’ (en de kosten daarvan) heeft aangeslotene miskend dat het de gekozen advocaat in beginsel vrijstaat zijn diensten te verlenen aan klagers op de wijze zoals hem geraden voorkomt.

De gang van zaken is des te kwalijker omdat de voorzieningenrechter in voormelde uitspraak van 13 april 2022 reeds had overwogen dat de discussie over wat noodzakelijk en redelijk is, niet op voorhand een beletsel zou moeten vormen voor het verlenen van adequate rechtsbijstand.

7.11 Aan al het voorgaande kan niet afdoen dat de polisvoorwaarden van aangeslotene bepalen – bij het verlenen van een vergoeding voor externe rechtsbijstand – dat vooraf aan de advocaat wordt gevraagd om opgave van zijn kosten en dat, kort gezegd, voor en tijdens de werkzaamheden wordt beoordeeld welke kosten redelijk en nodig zijn, waarbij aangeslotene ook een schatting mag opvragen bij twee andere advocaten in welk geval het gemiddelde van beide schattingen wordt vergoed. Zoals reeds door de Geschillencommissie Kifid is geoordeeld in haar uitspraak van 23 oktober 2023 behoeft de beoordeling van de vraag welke werkzaamheden ‘redelijk’ geacht kunnen worden niet voorafgaand aan de uitvoering van die werkzaamheden plaats te vinden.

7.12 Het verweer van aangeslotene dat zij op grond van jurisprudentie over de richtlijn over ‘oneerlijke bedingen’ gehouden is om een fixed fee overeen te komen, of althans op voorhand duidelijkheid over de kosten te verkrijgen, wordt verworpen, reeds omdat aangeslotene geen consument is.

7.13 Resumerend: door uitvoerig en langdurig met de gekozen advocaat in discussie te treden over de haalbaarheid van de zaak, zijn wijze van aanpak en zijn honorering, heeft aangeslotene gedurende ruim twee jaar feitelijk belemmerd dat de gekozen advocaat voortvarend de belangen van klagers heeft kunnen behartigen. Aangeslotene valt hiervan een ernstig verwijt te maken.

Aangeslotene had binnen redelijke tijd een duidelijk dekkingstandpunt moeten innemen en vervolgens, indien zij de zaak haalbaar achtte, de gekozen advocaat in staat moeten stellen ten minste een aanvang te maken met het verlenen van rechtshulp. Door dit niet te doen, heeft zij de belangen van klagers ernstig geschaad. De goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak zijn door de handelwijze van aangeslotene geschaad.

7.14 Een sanctie is hier op zijn plaats, temeer omdat aangeslotene op zitting onvoldoende zelfinzicht heeft getoond.

7.15 Ten aanzien van de klacht over de wijze waarop uitvoering is gegeven aan de schattingsprocedure oordeelt de Tuchtraad als volgt. Aangeslotene heeft zonder toestemming het dossier van klagers ongeanonimiseerd aan twee externe advocaten verstrekt met het verzoek een schatting te maken van de kosten. Zij heeft hierbij verwezen naar de regeling die is opgenomen in de polisvoorwaarden en beroept zich op toestemming die geacht wordt daarin besloten te liggen. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene de dossiers niet zonder uitdrukkelijke toestemming van klagers aan derden had mogen verstrekken. Met die constatering kan dit onderdeel van de klacht als afgedaan worden beschouwd, omdat aangeslotene heeft aangegeven dat zij inmiddels om toestemming vraagt om gegevens te mogen delen.

7.16 De Tuchtraad is van oordeel dat als sanctie voor het in 7.13 bedoelde handelen in deze zaak kan worden volstaan met een waarschuwing. Daarbij merkt de Tuchtraad op dat indien in een volgende zaak eenzelfde verwijt tegenover aangeslotene nogmaals gegrond zal worden geoordeeld, mogelijk een zwaardere sanctie zal worden opgelegd.

8. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat de klachten gegrond zijn en legt aangeslotene de maatregel van een **waarschuwing** op.

Aldus is beslist op 2 mei 2025 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. J.A. Schaap, mr. A.J.P. Schild en mr. C.E.C.J. Ponsioen, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.